

Електронне наукове фахове видання "Ефективна економіка" включено до переліку наукових фахових видань України з питань економіки (Категорія «Б», Наказ Міністерства освіти і науки України від 11.07.2019 № 975) [www.economy.nayka.com.ua](http://www.economy.nayka.com.ua) | № 10, 2020 | 29.10.2020 р.

DOI: [10.32702/2307-2105-2020.10.51](https://doi.org/10.32702/2307-2105-2020.10.51)

УДК 640.41

*З. Я. Шацька,  
к. е. н., доцент, доцент кафедри економіки та сфери обслуговування,  
Київський національний університет технологій та дизайну  
ORCID ID: 0000-0003-1600-1481*

*А. А. Шевель,  
магістрант кафедри економіки та сфери обслуговування,  
Київський національний університет технологій та дизайну  
ORCID ID: 0000-0002-8532-8165*

## **ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОЇ СФЕРИ В УМОВАХ ПАНДЕМІЇ COVID-19**

*Z. Shatska  
PhD in Economics, Associate Professor,  
Associate Professor of the Department of Economics and service sector,  
Kyiv National University Technologies and Design  
A. Shevel  
Master student of the Department of Economics and service sector,  
Kyiv National University Technologies and Design*

### **ORGANIZATION OF WORK OF HOTEL ENTERPRISES IN THE CONDITIONS PANDEMIC COVID-19**

*В статті досліджено сучасний стан туристичної індустрії та індустрії гостинності в Україні. Доведено, що для обслуговування туристичних потоків в країні задіяно 3162 підприємств готельного господарства різних форм власності і кількість їх щорічно зростала. З'ясовано, що внаслідок пандемії COVID-19, починаючи з 2019 р. відбулись значні зміни в організації роботи вітчизняної індустрії гостинності, які спричинені запровадженням карантину та особливих умов праці цих закладів в Україні. Визначено, що великі мережі готелів, в яких понад 70 номерів, зачинилися на період карантину. Але вони зможуть продовжити свою роботу після періоду консервації, тому що в них системний бізнес. Відновитися не зможуть малі готелі, які також закрилися. Визначено, що урядом дозволено не закриватися вітчизняним підприємствам готельної сфери, а продовжувати працювати за умови дотримання спеціально розроблених тимчасових рекомендацій роботи готелів. Ці рекомендації стосуються бронювання місць в готелі, проживання та харчування туристів в номерах, умов дезинфекції готелю та його номерів до та після проживання гостей, умов роботи персоналу готелю, тощо. Запропоновано в якості одного з можливих шляхів виходу підприємств сфери гостинності з кризи, створення гібрид-готелів або комбо-готелів та концептуальних хостелів, як інтеграційні форми підприємств в індустрії гостинності.*

*The article examines the current state of the tourism industry and the hospitality industry in Ukraine. It is proved that 3162 hotel enterprises of various forms of ownership are involved in servicing tourist flows in the country and their number has been growing every year. It was found that as a result of the COVID-19 pandemic, starting in 2019, there were significant changes in the organization of the domestic hospitality industry, which are caused by the introduction of quarantine and special working conditions of these institutions in Ukraine. It was determined that large chains of hotels with more than 70 rooms were closed for the period of quarantine. But they will be able to continue their work after the conservation period, because they have a systemic business. Small hotels, which have also closed, will not be able to recover. It is determined that the government is allowed not to close the domestic enterprises of the hotel industry, but to continue to work subject to compliance with specially developed temporary recommendations for the operation of hotels. These recommendations apply to hotel staff: employees with a body temperature above 37.2 ° C or signs of respiratory disease are not allowed to work, compliance with all sanitary and hygienic norms and standards, which are regulated by IHG and WHO policy, availability of rapid tests for coronavirus in the hotel, in case of illness of the tourist staying at the hotel, in case of symptoms of respiratory disease and / or fever, such person is subject to isolation in the room until the arrival of the ambulance called by the hotel staff; hotel facilities: information materials on the prevention of coronavirus; availability of a five-day supply of disinfectants in the hotel; restriction of current presence in the hotel for more than 10 people; introduction of online room booking; disinfection of rooms; tourists: disinfection of tourist's belongings when settling into the hotel, food delivery to the rooms, disposable tableware, no opportunity to visit conference rooms, fitness and spa centers of hotels. Proposed as one of the possible ways out of the hospitality industry out of the crisis, the creation of hybrid hotels or combo hotels and concept hostels as integration forms of enterprises in the hospitality industry.*

**Ключові слова:** туристична індустрія; індустрія гостинності; готельна сфера; готель; комбо-готель; пандемія COVID-19.

**Key words:** tourism industry; hospitality industry; hotel industry; hotel; combo hotel; COVID-19 pandemic.

**Постановка проблеми та її зв'язок із важливими науковими чи практичними завданнями.** На сьогоднішній день найбільших проблем світовий туризм зазнав внаслідок закриття кордонів між країнами у зв'язку із рекомендаціями урядів щодо уникнення масових заходів, обмеження інтенсивності пересування між країнами та пов'язаним з цим зниженням попиту на авіа перельоти та неможливості здійснення туристичної діяльності внаслідок боротьби з пандемією COVID-19 і запровадженням карантину. На даний час збитки туристичної індустрії склали понад 195 млрд доларів. Згідно зі статистичними даними, у першому кварталі 2020 року спостерігалось скорочення подорожей у 22%, а прибуття в березні впали до рівня 57% на всіх ринках. Це означає втрату 67 мільйонів міжнародних туристів і близько 80 мільярдів доларів США надходжень. Починаючи з 13 березня 2020 року в Україні також введено карантин і призупинено регулярні авіа повідомлення між іншими країнами, що принесло багатомільйонні збитки і вітчизняній індустрії туризму. За даними Всесвітньої туристичної організації, втрати туристичної індустрії за час пандемії можуть досягти 1 трлн доларів. Призупинення туристичних подорожей вплинуло і на вітчизняну готельну сферу, підприємства якої також повністю призупинили свою діяльність, зазнавши значних збитків.

Після завершення карантину готельна сфера потребуватиме відновлення, що визначає необхідність пошуку нових ефективних форм виходу готельних підприємств з кризи та не допущення їх банкрутства. Одним з ефективних шляхів виходу вітчизняних готельних підприємств з кризи є консолідація їх діяльності шляхом інтеграції. Тому, потребують поглиблених досліджень питання вибору напрямів та форм інтеграції готельних підприємств, розробки нових моделей та показників оцінки їх ефективності. У зв'язку з тим, що вітчизняна готельна сфера, як складова туристичної індустрії, є однією із сфер, які найбільше постраждали від наслідків пандемії COVID-19, необхідно провести глибоке дослідження щодо подолання негативних наслідків у вітчизняній практиці та сформулювати теоретико-методичні та прикладні засади впровадження найбільш вдалих методів відновлення діяльності готельних підприємств в Україні.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Дослідженням питань організації діяльності готелів займалися такі науковці, як Берещак В., Земліна Ю., Ліфіренко О., Мельник А., Ненич Х., Остапенко А. та багато інших. Їх праці присвячені загальним питанням функціонування готельної індустрії, організації

готельного обслуговування туристів, менеджменту готельної діяльності. Однак, проблема функціонування та розвитку готелів в умовах пандемії COVID-19 є новою та потребує поглиблених досліджень.

**Формулювання цілей статті.** Метою дослідження є аналіз сучасного стану вітчизняних готельних підприємств та розробка рекомендацій щодо відновлення їх діяльності в умовах пандемії COVID-19.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Туризм дає поштовх розвитку регіонів, залученню інвестицій, розвитку сільського господарства, енергетиці, транспорту, сфери гостинності. У 2019 році вітчизняна індустрія туризму надавала робочі місця понад 1,28 млн працівників або кожне четверте нове місце для роботи. 60 млрд гривень приніс продаж українських послуг іноземцям [1]. В Україні для обслуговування туристичних потоків задіяно 3162 підприємств готельного господарства різних форм власності з загальною одноразовою місткістю 567,3 тис. місць, які виконують одну з найважливіших функцій у сфері обслуговування туристів, забезпечуючи їх сучасним житлом і необхідними супутніми послугами. Згідно з даними компанії «Colliers International», у 2017 році в Києві працювало 28 готелів категорії 4-5 зірок, 51 готель – категорії 2-3 зірки і близько 21 готелів категорії 1 зірка. Порівняно з 2017 роком спостерігається збільшення темпів росту підприємств готельного господарства в середньому на 44,5%, що свідчить про розвиток галузі [3]. У 2019 році загальна пропозиція готелів різних категорій становила 10900 номерів, з яких 3927 трьох зіркових, 36224 чотирьох зіркових, 1518 п'яти зіркових. В середньому турист сплачує за готель в межах 50-150 євро залежно від класу готелю [2].

Сьогодні туризм – це глобальний комп'ютерний бізнес, до складу якого входять великі корпорації, авіакомпанії, готелі і ресторани по всьому світу. В умовах інтернаціоналізації та глобалізації світової спільноти, з одного боку, і активного впливу дестабілізуючих зовнішніх чинників: світовий тероризм, екологічні проблеми, економічні кризи і інше (найважливішим з яких стала пандемія COVID-19, з іншого боку, зміни світової ринкової інфраструктури туризму стають все більш очевидними [9]. З запровадженням карантину підприємцям у галузі туризму доводиться лише слідкувати за розвитком подій, адже вони не мають жодного впливу ні на ситуацію, ні на туристів, які почали масово відмовлятися в туристичних пакетів. Вітчизняна туристична та готельна сфера вимушені були переформатовати свою роботу: авіакомпанії, які займалися пасажирськими перевезеннями, почали виконувати вантажні перевезення, а туристичні оператори почали розробляти нові турпакети Україною. На даний момент туристичні оператори України пропонують максимально вигідні умови для туристів аби уникнути масового анулювання турів. У зв'язку з обставинами, зумовленими корона вірусом, вони вносять зміни в умови бронювання та подальшу роботу з клієнтами.

Внаслідок пандемії відбулись значні зміни і в організації роботи вітчизняної індустрії гостинності. За даними Асоціації індустрії гостинності України [6] до України щорічно приїжджали не більше 5 мільйонів іноземних туристів, натомість внутрішній туристичний потік налічував понад 8 мільйонів осіб. Під час карантину серйозних збитків зазнають не лише власники готелів, але і всі інші, хто приймає участь в прийомі туристів, зокрема ресторани, туристичні інформаційні центри та екскурсійні бюро. У великих містах, таких як Київ, Львів чи Одеса, готельний бізнес мав достатні прибутки і він зможе пережити карантин та не збанкрутувати. Основний дохід готелям приносили не лише іноземні туристи, але й самі українці. Багато закладів співпрацювали з бізнес-компаніями, проводили конференції та тренінги, приймали спортивні команди та екскурсійні групи. Однак, у маленьких містах на туристичний та готельний бізнес чекають великі збитки. Великі мережі готелів, в яких від 70 номерів, зачинаються на період карантину, тому що в них системний бізнес, і вони зможуть продовжити свою роботу після періоду консервації. Відновитися не зможуть малі готелі [6]. Разом з тим, згідно Розпорядження від 18 травня 2020 року № 32 «Щодо деяких вимог до протиепідемічних заходів при послабленні карантину» [5], вітчизняні готелі не зобов'язані зачинятися на період карантину, однак через відсутність туристів у більшості з них немає іншого варіанту.

Урядом розроблено тимчасові рекомендації роботи готелів, а саме:

1. Керівники готелів повинні надати відповідальну особу, яка проводить температурний скринінг усім працівникам перед початком роботи. Працівники, в яких виявлено температуру тіла понад 37,2° C або ознаки респіраторних захворювань, не допускаються до роботи.

2. Адміністрація закладу має забезпечити наявність щонайменше п'ятиденного запасу засобів індивідуального захисту.

3. На вході в готель та в коридорах необхідно:

- розмістити інформаційні матеріали щодо профілактики корона вірусу;
- організувати місця для обробки рук спиртовмісними антисептиками з концентрацією активно діючої речовини понад 60 % для ізопропілового спирту та понад 70 % для етилового спирту. Доцільно розмістити яскравий вказівник про необхідність дезінфекції рук (банер, наклейка, вказівник тощо).

4. При появі симптомів респіраторного захворювання та/або підвищення температури у особи, що проживає в готелі, така особа підлягає ізоляції в номері до прибуття карети швидкої медичної допомоги, яку викликає персонал готелю.

5. Дозволяється одночасне перебування відвідувачів у вестибюлі закладу з розрахунку не більше однієї особи на 10 квадратних метрів площі зали обслуговування. Допуск відвідувачів та перебування у готелі (поза номером) дозволяється лише у захисній масці (у тому числі саморобній), так, щоб були покриті ніс та рот. В зонах загального користування на постійній основі повинна функціонувати припливно-витяжна вентиляція, яка запобігає поширенню вірусу.

6. Адміністрація готелю забезпечує та контролює виконання умов недопущення формування черг в місцях можливого скупчення туристів. В місцях потенційного скупчення відвідувачів повинно бути нанесене відповідне тимчасове маркування для забезпечення дотримання дистанції не менше 1,5 метри. Для уникнення черг при реєстрації поселення в готель він повинен забезпечити можливість попередньої онлайн-реєстрації відвідувачів.

7. На рецепції готелю встановлюється захисний екран між персоналом та відвідувачами. Персонал готелю має дотримуватись всіх санітарно-гігієнічних норм і стандартів, які регламентовані політикою ІНГ та ВООЗ [10].

8. У готельних закладах забороняється робота конференц-залів, фітнес- та спа-центрів готелів.

9. Харчування в готелях може бути організоване шляхом доставки їжі в номери за попереднім замовленням відвідувачів або в ресторанах (кафе) готелів лише на відкритих (літніх) майданчиках на відкритому повітрі, у тому числі під тентами, на верандах, за умови дотримання відстані не менш як 1,5 метра між місцями для сидіння за сусідніми столами та розміщення не більш як чотирьох клієнтів за одним столом (без урахування дітей віком до 14 років). Запроваджується шведський стіл – подача страв персоналом, забезпечення усунення контакту гостей з сервісним. Набори для солі, перцю будуть замінюються на одноразового використання, а прибори для споживання їжі подаються в паперових футлярах разом з ложками і щипцями. Повинна проводитися антибактеріологічна обробка всієї води, що надходить в готель, жорстким ультрафіолетом. Відбувається регулярна щоденна обробка всіх ресторанів і барів з дезінфікуючими помповими розпилювачами.

10. При заїзді в готель кожному гостю надається спеціальний набір із санітайзером, гумовими рукавичками та маскою. Проводиться обробка дезінфікуючим засобом багажних сумок, колясок і інших речей гостей.

Після виїзду кожного гостя з метою дезінфекції в номерах слід використовувати професійні дезінфікуючих озонаторів.

11. В готелі повинні бути експрес-тести на антигіла до COVID-19 для тестування співробітників готелю при перших симптомах ГРВІ (для гостей у разі відповідних звернень на рецепцію викликається швидка допомога).

Наразі досить важко спрогнозувати скільки часу знадобиться для виходу туристичної сфери та індустрії гостинності з кризи, адже подібної ситуації раніше не було і досі ніхто не може сказати, коли повністю відновиться робота в туристичній діяльності та індустрії гостинності. Однак, розвиток туризму відіграє дуже важливу роль у вирішенні соціально-економічних проблем України [4]. Якщо розглянути, наприклад, останню кризу 2014 року знадобилося декілька років, щоб повернути шалений попит на туризм, хоча сфера не зупинялася і працювала безперебійно. Разом з тим, для виходу з кризи туристичні оператори як «ТУІ» та «ТЕЗ TOUR» починають компенсувати вартість тестів на корона вірус (800 грн за особу), таким чином створюючи собі додаткові маркетингові переваги. Продовжують розвиватися гібрид-готелі або комбо-готелі та концептуальні хостели, як інтеграційні форми підприємств в індустрії гостинності. У Києві 2019 року відкрилося кілька оригінальних об'єктів, а також перший у світі хостел у колишніх вагонах метро на Подолі. Номерний фонд готелів столиці збільшився протягом 2019 року лише на 110 номерів. Після реконструкції введено в експлуатацію butik-готель Riviera House (65 номерів) і другий корпус Amarant Hotel 3\* (45 номерів) [2].

**Висновки та перспективи подальших розвідок у даному напрямі.** Проблема відновлення та розвитку бізнесу підприємств у сфері туризму та індустрії гостинності в сучасних умовах, ускладнених пандемією COVID-19, потребує тісної взаємодії і консолідованої діяльності між підприємствами галузі, пошуку нових шляхів співробітництва, одним з яких є створення комбо-готелів. Така форма співпраця в індустрії гостинності підвищує конкурентоспроможність підприємств цієї сфери, дає змогу не закритися малим підприємствам та відновитися середнім та великим, забезпечує їх подальший розвиток як на національному рівні.

#### **Список використаних джерел.**

1. Готельний післякартин: як цього літа працюватимуть заклади розміщення. *Українське радіо*. 2020. URL: <http://nrcu.gov.ua/news.html?newsID=93421> (дата звернення 30.09.2020).
2. Берещак В. Огляд ринку готелів. *Ексклюзив*. 19.01.2000. URL: <https://thepage.ua/ua/exclusive/oglyad-rinku-goteliv-sho-vidbuvayetsya-z-gotelyami-v-ukrayini> (дата звернення 30.09.2020).
3. Земліна Ю., Ліфіренко О. Тенденції розвитку готельного бізнесу в Україні. *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. 2019. Том 2 № 1. URL: [restaurant-hotel.knukim.edu.ua](http://restaurant-hotel.knukim.edu.ua) (дата звернення 30.09.2020).
4. Мельник А. О., Тукін Н. В. Проблеми розвитку туризму в Україні. Сучасні детермінанти розвитку бізнес-процесів в Україні: 2019 рік : матеріали III Міжнар. наук.-практ. інтернет-конф., 11 квітня 2019 р. Київ : КНУТД. 2019. С.115-118.
5. Нові послаблення карантину: як МОЗ пропонує працювати готелям, фітнес-клубам і транспорту. *Ліга 360*. 19.05. 2020. URL: [https://biz.ligazakon.net/ua/news/195407\\_nov-poslablennya-karantinu-yak-moz-proponu-pratsyuvati-gotelyam-ftnes-klubam-transportu](https://biz.ligazakon.net/ua/news/195407_nov-poslablennya-karantinu-yak-moz-proponu-pratsyuvati-gotelyam-ftnes-klubam-transportu) (дата звернення 30.09.2020).
6. Ненич Х. Готелі під час корона вірусу. *Варіанти*. 23.03.2020. URL: <https://varianty.lviv.ua/71114-hoteli-pid-chas-koronavirusu> (дата звернення 30.09.2020).

7. Остапенко Я. О. (2015) Статистичний аналіз підприємств готельного господарства та прогнозування його розвитку. *Миколаївський національний університет імені В.О. Сухомлинського*. №8. URL: <http://global-national.in.ua/archive/8-2015/256.pdf> (дата звернення 30.09.2020).
8. Пандемія COVID-19 та її наслідки у сфері туризму. Оновлення до документу «Дорожня карта конкурентоспроможного розвитку сфери туризму в Україні». *Hotel and Destination Consulting*. 2020. URL: <http://www.ntoukraine.org/assets/files/EBRD-COVID19-Report-UKR.pdf> (дата звернення 30.09.2020).
9. Шацька З. Я., Пушкар К. С. Проблеми та перспективи розвитку туризму в контексті переходу до інноваційних технологій. *Електронний науковий журнал «Прийззовський економічний вісник»*. 2020. Випуск 3 (20). URL: [http://pev.kpu.zp.ua/journals/2020/3\\_20\\_ukr/27.pdf](http://pev.kpu.zp.ua/journals/2020/3_20_ukr/27.pdf) (дата звернення 30.09.2020).
10. Які заходи безпеки під час карантину мають вживати київські готелі. *Вечірній Київ*. 19.06.2020 URL: <https://vechirniy.kyiv.ua/news/yaki-zakhody-bezpeky-pid-chas-karantynu-mayut-vzhyvaty-kyivs-ki-hoteli> (дата звернення 30.09.2020).

### References.

1. Ukrains'ke radio (2020) "Hotel post-quarantine: how accommodation facilities will work this summer". *Ukrains'ke radio* [Online], available at: <http://nrcu.gov.ua/news.html?newsID=93421> (Accessed 30 Sept 2020).
2. Bereschak, V. (2020). "Hotel market overview". *Eksklyuzyv*. available at: <https://thepage.ua/ua/exclusive/oglyad-rinku-goteli-v-sho-vidbuvayetsya-z-gotelyami-v-ukrayini> (Accessed 30 Sept 2020).
3. Zemlina, Yu. and Lifirenko, O. (2020) "Trends in the development of the hotel business in Ukraine". *Restorannij i hotel'nyj konsal'tynh. Innovatsii*. Vol. 2. № 1. available at: [restaurant-hotel.knukim.edu.ua](http://restaurant-hotel.knukim.edu.ua) (Accessed 30 Sept 2020).
4. Mel'nyk, A. O. and Tukin, N. V. (2019) Problems of tourism development in Ukraine. *Suchasni determinanty rozvytku biznes-protsesiv v Ukraini* [Modern determinants of business process development in Ukraine]. Kyiv, Ukraine, 11 Apr. 2019, pp. 115-118.
5. Liha 360 (2020) "New quarantine easing: how the Ministry of Health offers to work in hotels, fitness clubs and transport". *Liha 360* [Online], available at: [https://biz.ligazakon.net/ua/news/195407\\_nov-poslablennya-karantynu-yak-moz-proponu-pratsyuvati-gotelyam-fines-klubam-transportu](https://biz.ligazakon.net/ua/news/195407_nov-poslablennya-karantynu-yak-moz-proponu-pratsyuvati-gotelyam-fines-klubam-transportu) (Accessed 30 Sept 2020).
6. Ненич, Х. (2020) "Hotels during the crown virus". *Varianty*. [Online], available at: <https://varianty.lviv.ua/71114-hoteli-pid-chas-koronavirusu> (Accessed 30 Sept 2020).
7. Ostapenko, Ya. O. (2015) "Statistical analysis of hotel enterprises and forecasting its development". *Mykolaivs'kyj natsional'nyj universytet imeni V.O. Sukhomlyns'koho*. Vol. 8. available at: <http://global-national.in.ua/archive/8-2015/256.pdf> (Accessed 30 Sept 2020).
8. Hotel and Destination Consulting (2020) "The COVID-19 pandemic and its implications for tourism. Update to the document "Roadmap for competitive development of tourism in Ukraine". *Hotel and Destination Consulting*. available at: <http://www.ntoukraine.org/assets/files/EBRD-COVID19-Report-UKR.pdf> (Accessed 30 Sept 2020).
9. Shats'ka Z. Ya., Pushkar K. S. (2020) "Problems and prospects of tourism development in the context of transition to innovative technologies". *Elektronnyj naukovyj zhurnal «Pryazovs'kyj ekonomichnyj visnyk»*. Vol. 3. available at: [http://pev.kpu.zp.ua/journals/2020/3\\_20\\_ukr/27.pdf](http://pev.kpu.zp.ua/journals/2020/3_20_ukr/27.pdf) (Accessed 30 Sept 2020).
10. Vechirnij Kyiv (2020) "What security measures should be taken by Kyiv hotels during quarantine". *Vechirnij Kyiv*. [Online], available at: <https://vechirniy.kyiv.ua/news/yaki-zakhody-bezpeky-pid-chas-karantynu-mayut-vzhyvaty-kyivs-ki-hoteli> (Accessed 30 Sept 2020).

Стаття надійшла до редакції 02.10.2020 р.